

SHIFT



L'IA agentique, au-delà de la promesse technologique

www.shift-technology.com/fr

Le secteur de l'assurance traverse une phase de mutation sans précédent. Si l'intelligence artificielle générative a marqué les esprits par sa capacité à produire du contenu, elle atteint aujourd'hui une limite opérationnelle : celle de la simple assistance. Pour les assureurs, l'enjeu n'est plus seulement de générer du texte, mais de rendre ces systèmes capables de prendre en charge des décisions, dans un cadre maîtrisé, explicable et aligné avec les exigences métier.

C'est ici que s'opère le passage vers l'IA agentique. Contrairement aux modèles classiques, les agents ne se contentent pas de répondre à des requêtes. Ils raisonnent, planifient et collaborent pour résoudre des problématiques de bout en bout. Dans un contexte marqué par une pression accrue sur les coûts, une complexification des fraudes et des enjeux de transmission des savoir-faire, cette technologie s'impose comme le nouveau standard de l'efficacité décisionnelle. Côté assureurs, l'enjeu dépasse la simple automatisation. Il s'agit de redéfinir la production, le contrôle et le déploiement des décisions à grande échelle.

Pour Shift, l'IA agentique représente l'aboutissement d'une vision : celle d'une assurance où l'intelligence artificielle ne remplace pas l'humain, mais devient son partenaire de confiance le plus rigoureux. À travers ce livre blanc, nous explorons comment ces agents redéfinissent l'expertise métier, sécurisent les opérations grâce à une autonomie maîtrisée, et s'appuient sur la force des réseaux de données mutualisés pour protéger durablement les bilans techniques.



I - L'agent comme expert métier

Passer de l'automatisation de tâches au raisonnement décisionnel complexe

L'IA générative a ouvert une voie prometteuse, mais l'IA agentique en définit désormais la destination. Aujourd'hui, un agent ne se contente plus d'appliquer des consignes ou de synthétiser des textes, il développe un véritable raisonnement sur des problématiques d'assurance complexes, marquant le passage de l'assistance à l'expertise.

1. Une rupture technologique : du réflexe à la réflexion

La transformation est avant tout d'ordre technique. Là où l'automatisation classique se limitait à des actions linéaires, les agents déploient un raisonnement sur le long terme. Ils maintiennent une continuité de pensée sur plusieurs jours pour traiter un sinistre de bout en bout.

Dès l'ouverture du dossier (FNOL), l'agent ne se contente pas de collecter des pièces. Il valide la cohérence des preuves en temps réel : il croise le récit de l'assuré avec les photos des dommages et les données contextuelles pour détecter toute anomalie immédiate.

L'agent se distingue par sa gestion des nuances. Face à des signaux contradictoires, il évalue chaque élément pour formuler une recommandation structurée. Cette intelligence redéfinit la gestion des flux : l'agent priorise l'urgence et le risque dès les premières minutes. Les dossiers simples partent en gestion automatisée, tandis que les cas critiques sont immédiatement poussés vers les experts. En se comportant comme un spécialiste capable de hiérarchiser l'information, l'IA s'éloigne définitivement du simple automate de saisie.

“L'agent ne se limite plus à l'exécution de tâches secondaires, il mène une véritable investigation. Il passe du statut d'outil à celui de partenaire de confiance pour le gestionnaire.”

Eric Sibony, Cofondateur et Chief Scientist,
Shift Technology

2. L'agent au cœur des solutions Shift

Pour Shift, l'IA agentique n'est plus une simple option technique ajoutée aux produits existants. Elle en est devenue le moteur central. Cette approche repose sur une spécialisation sectorielle poussée : les agents sont formés spécifiquement sur l'ensemble des enjeux critiques du métier, qu'il s'agisse par exemple de la détection de la fraude, du recours contre tiers ou de l'analyse de documents juridiques complexes.

Le système fonctionne grâce à une coordination intelligente où un agent principal orchestre l'ensemble du processus. Il fait appel à des agents experts pour valider des points précis, garantissant une aide à la décision précise. Cette autonomie est toutefois maîtrisée : l'agent mobilise ses propres capacités de recherche et d'analyse pour fournir une réponse complète, mais il est programmé pour passer la main à l'expert humain dès que le dossier l'exige.

3. Quel gain opérationnel pour les assureurs ?

L'enjeu de cette transformation n'est plus seulement de gagner quelques secondes par tâche, mais de modifier radicalement la qualité et la pertinence de chaque décision. La fluidification des processus est immédiate : l'agent pré-analyse l'intégralité des pièces d'un dossier pour produire une synthèse directement exploitable. Le gestionnaire peut ainsi se concentrer sur l'arbitrage final et la prise de décision plutôt que sur la recherche d'information.

Par ailleurs, l'utilisation d'agents assure une plus grande cohérence dans le traitement des dossiers. Chaque dossier bénéficie de la même rigueur d'analyse, indépendamment de la charge de travail globale ou de sa complexité.

Enfin, l'impact financier est direct : en agissant comme un expert, l'agent permet de réduire les pertes techniques grâce notamment à une identification systématique des anomalies et des opportunités de recours qui pouvaient échapper aux systèmes traditionnels.

II - Maîtriser l'autonomie : le vrai défi

Garantir la fiabilité des décisions par la transparence et la maîtrise des risques

L'adoption de l'IA agentique ne peut se faire sans une certitude absolue : l'outil doit être aussi puissant que digne de confiance. Si l'autonomie des agents augmente, elle doit impérativement s'accompagner de mécanismes de contrôle rigoureux et d'une transparence totale sur le cheminement de chaque décision.

1. Faire de l'abstention une vertu :

le « savoir ne pas savoir »

L'un des piliers de la stratégie de Shift repose sur la capacité de l'intelligence artificielle à identifier ses propres limites. Dans des processus sensibles comme la gestion des sinistres, une précision supérieure à 99% est souvent exigée pour garantir la viabilité du système. Pour atteindre ce niveau d'exigence, l'agent est conçu pour privilégier l'abstention plutôt que de fournir une réponse incertaine. Il suspend son analyse lorsque le niveau de confiance est insuffisant ou que l'enjeu financier est jugé trop important. Ce choix délibéré de passer la main garantit que l'automatisation à grande échelle ne sacrifie jamais la pertinence des résultats, sécurisant ainsi l'ensemble de la chaîne de valeur.

2. L'orchestration multi-agents pour une validation croisée

L'architecture agentique permet de décomposer des dossiers complexes en plusieurs étapes de vérification successives. Un agent superviseur peut solliciter plusieurs agents experts pour analyser un même cas sous différents angles, qu'il s'agisse de la fraude, de la conformité ou des règles de gestion spécifiques. Le système intègre également des modules de surveillance capables de détecter des incohérences ou des dérives statistiques, assurant une vigilance constante sur la qualité des recommandations. Loin d'être isolés, ces agents orchestrent l'utilisation d'outils externes et de bases de données pour enrichir leur raisonnement tout en restant dans un cadre strictement contrôlé.

3. Transparence du raisonnement et supervision humaine : le modèle hybride

L'objectif de Shift est d'amplifier l'expertise humaine, et non de s'y substituer. Cette collaboration repose sur une compréhension totale des étapes de réflexion : chaque recommandation est accompagnée des éléments précis et des règles de gestion qui ont motivé le résultat final. Un historique détaillé des étapes parcourues permet aux gestionnaires et aux régulateurs de suivre le cheminement de l'IA point par point. L'expert humain reste donc le garant du processus, validant les synthèses et les recommandations avant toute mise en œuvre opérationnelle.

III - L'humain recentré sur la valeur

Transformer les enjeux de recrutement en levier de performance

L'introduction d'agents autonomes dans le cycle de gestion ne vise pas à remplacer l'expertise humaine, mais à l'amplifier. Dans un secteur confronté à un renouvellement rapide des équipes et à une complexité technique croissante, l'IA agentique soutient la montée en compétences en permettant aux gestionnaires de se concentrer sur les décisions à haute valeur ajoutée.

1. Comblant le manque de ressources spécialisées

Le secteur de l'assurance fait face aujourd'hui à un défi majeur de transmission des connaissances. L'IA agentique apporte une réponse structurelle à cette problématique en agissant comme un pont entre le savoir collectif et la pratique quotidienne. En intégrant les meilleures pratiques et les règles métiers au sein de leur raisonnement, les agents permettent aux collaborateurs moins expérimentés de traiter des dossiers complexes avec la rigueur attendue d'un expert. L'agent ne se contente pas d'analyser les données, il soutient activement le gestionnaire en suggérant les étapes critiques à suivre, ce qui réduit le temps d'apprentissage et limite les risques d'omission.

2. Replacer l'attention sur la relation client

En prenant en charge les phases d'investigation et de synthèse, souvent lourdes et répétitives, l'IA redonne du temps aux équipes pour leur mission essentielle. L'agent s'occupe de la collecte, de la vérification et de la mise en cohérence des informations, permettant au gestionnaire de se consacrer pleinement à l'interaction avec l'assuré. Cette nouvelle répartition des rôles est particulièrement précieuse lors des étapes cruciales de la vie d'un contrat, où la disponibilité et l'empathie humaine sont primordiales. En filtrant le volume important d'informations et en présentant des dossiers déjà structurés, l'IA diminue la fatigue décisionnelle des équipes tout en améliorant la qualité du service rendu.

“L'IA agentique n'a pas pour but de se substituer à l'individu, mais de lui donner les moyens de traiter des volumes plus importants avec une précision accrue. C'est l'outil qui permet de passer d'une gestion réactive à une stratégie proactive.”

Jérémy Jawish, Cofondateur et PDG, Shift Technology

3. Une collaboration dynamique : le gestionnaire comme pilote

Le modèle de Shift repose sur une interaction fluide où l'homme garde la maîtrise de la stratégie globale. Dans ce cadre, l'agent soumet des recommandations étayées que le gestionnaire peut valider, modifier ou rejeter en s'appuyant sur les éléments de preuve mis en avant par l'IA. Cette approche hybride permet d'atteindre une efficacité industrielle tout en conservant la finesse de jugement nécessaire aux cas exceptionnels ou sensibles. Les clients Shift bénéficient ainsi d'une accélération notable de leurs traitements, avec une réduction du cycle de gestion pouvant atteindre 30%, tout en revalorisant le rôle de leurs collaborateurs.

IV - Maîtrise des résultats et force du réseau

Transformer la donnée mutualisée en impact financier mesurable

L'intelligence d'un agent est directement proportionnelle à la qualité et à l'étendue des informations auxquelles il a accès. Pour améliorer durablement le ratio combiné, l'IA agentique doit s'appuyer sur un écosystème de données riche et des capacités d'analyse avancées.

1. Le réseau de données (ECLA) : l'atout de la mutualisation

Le réseau européen de Shift, ECLA (European Centralized Loss Adjustment), apporte aux agents une capacité d'analyse étendue que ne permettrait pas un système limité aux seules données internes d'un assureur. Les agents peuvent interroger des données de sinistres provenant de multiples assureurs partenaires afin d'identifier des modèles de fraude ou des comportements suspects à une échelle

internationale. Au-delà de la simple consultation, l'agent utilise ce réseau inter-assureurs pour enrichir ses analyses de contexte et déclencher des alertes automatiques basées sur des signaux faibles. Cette synergie permet de détecter des réseaux de fraude complexes qui resteraient invisibles pour un assureur opérant uniquement sur ses propres données.

2. Une protection renforcée face aux nouvelles fraudes

Avec l'émergence de contenus falsifiés par l'IA générative, les agents intègrent des capacités d'analyse de plus en plus sophistiquées pour protéger les bilans des assureurs. Les outils d'analyse d'images identifient les manipulations d'images, comme l'ajout de dommages fictifs ou l'utilisation de documents dont les métadonnées ont été altérées. L'utilisation de modèles avancés permet de distinguer les images réelles des contenus générés artificiellement, renforçant ainsi la détection de fraude dès la déclaration du sinistre. En écartant les pièces non conformes de manière automatique, l'IA garantit que seules les réclamations légitimes font l'objet d'une indemnisation.

3. Impact sur la rentabilité et la performance

L'adoption de l'IA agentique représente une décision stratégique pour la pérennité financière des assureurs. Les utilisateurs de ces capacités rapportent une baisse de 3% des pertes liées aux sinistres, tout en atteignant un taux d'automatisation pouvant s'élever à 60% sur certains types de réclamations. Ce gain d'efficacité s'accompagne d'une précision supérieure à 99% dans l'évaluation des dossiers, ce qui limite les erreurs d'indemnisation. En combinant réduction des frais de gestion et accélération des délais de traitement, les assureurs répondent aux pressions économiques tout en améliorant la satisfaction de leurs assurés.

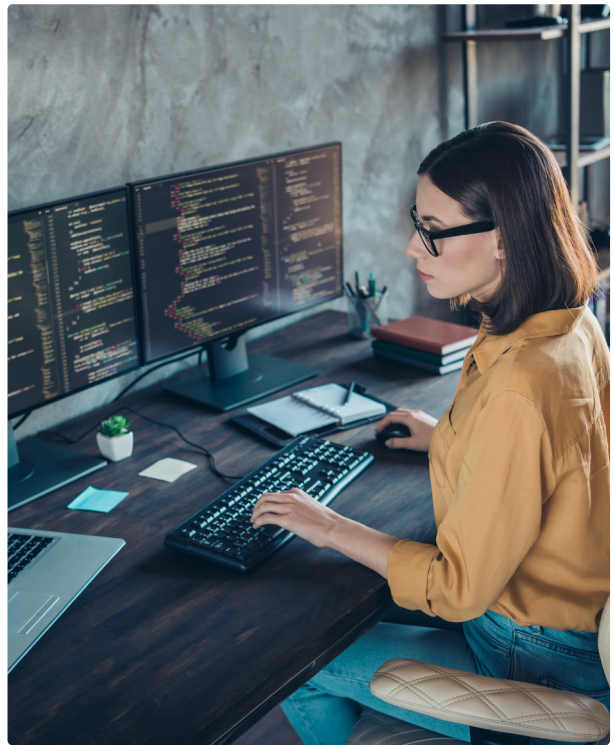
Conclusion

L'intelligence agentique, nouvel horizon pour les acteurs de l'assurance

L'IA agentique marque une étape décisive dans l'évolution technologique du secteur de l'assurance, transformant radicalement le traitement de l'information et la prise de décisions. En passant d'outils d'assistance à de véritables agents capables de raisonnement, les assureurs disposent désormais de moyens concrets pour automatiser des processus complexes de bout en bout, tout en garantissant une précision supérieure à 99%.

Cette transformation ne se limite pas à une simple recherche de productivité. Elle offre une réponse structurelle aux défis majeurs de l'industrie : le besoin de sécuriser les bilans face à une fraude de plus en plus sophistiquée, la nécessité de pallier le manque de ressources spécialisées et l'exigence croissante de rapidité de la part des assurés. En libérant les gestionnaires des tâches répétitives pour les recentrer sur l'arbitrage et la relation client, l'IA agentique revalorise l'expertise humaine au sein de la chaîne de valeur.

L'avenir du secteur appartient aux organisations qui sauront orchestrer cette collaboration entre l'homme et l'agent, en s'appuyant sur la force de réseaux de données uniques. À ce titre, le réseau européen ECLA (European Centralized Loss Adjustment) constitue un



avantage stratégique exclusif. Créé et opéré par Shift, ce réseau permet à ses clients de bénéficier d'une profondeur d'analyse et d'une capacité de détection mutuelle inégalées sur le marché.

L'ère des experts augmentés est désormais une réalité opérationnelle. Pour les assureurs, l'enjeu est maintenant de déployer ces capacités à grande échelle pour transformer durablement leur performance. Toutefois, la complexité de cette transition impose de se faire accompagner par des partenaires experts, capables de garantir une intégration sécurisée et une maîtrise parfaite des risques métier.

À propos de Shift Technology

Shift fournit des agents IA qui transforment les tâches les plus critiques des assureurs. En combinant une profonde expertise sectorielle et des ressources de données inégalées, Shift obtient des résultats probants qui ont gagné la confiance de centaines de grands assureurs à travers le monde. Notre IA dédiée au secteur de l'assurance est précise, explicable et sécurisée — elle permet aux experts d'agir avec une rapidité inégalée, une confiance totale et un regain d'attention envers les personnes qu'ils servent.

Pour en savoir plus, consultez le site www.shift-technology.com/fr

SHIFT